

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
-	-	-	-	-	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	CHN๑๐	๑๐	เสริมหม้อแปลง บ.กรงอีตำ	๓ ม.ค.๖๖ ๑๑.๓	๓๓.๕๘	๓๘๕	๓	๓๙.๒	TRUE	
			๖๕-๐๒๓๗๑๘/๕๐kVA							

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.เทพา	PEA.มิเตอร์ ๒๓๒๗๖๔๕๐ บ.กรงอิตำ ระยะทาง ๔๐๐ เมตร	๓ ม.ค.๖๖ ๑๒.๓๐	๒๒๔	TRUE	FALSE

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.เทพา	PEA.มิเตอร์ ๒๓๒๗๖๔๕๐ บ.กรงอีตำ ระยะทาง ๔๐๐ เมตร	๓.มค.๖๖ ๑๓.๑๕	๓๗๔	TRUE	FALSE

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	กป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	๐	๐	๐	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	๐	๐		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	#VALUE!	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)						บง.
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๐,๐๑๒	๐	๐		บง.
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๒๐,๐๑๒	๐	๐		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑,๑๒๐	๐	๐		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๑๒๐	๐	๐		กป.
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๙,๘๓๐	๐	๐		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๙,๘๓๐	๐	๐		
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
	๑๐๐%	#DIV/o!	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	ผกป.
		o	o	o	o	
		o	o	o	o	
	๑๐๐%	#DIV/o!	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	ผกป.
		o	o	o	o	
		o	o	o	o	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ผกป.
		o	o	o	o	
		o	o	o	o	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจาก วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						ผบต.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
		o	o	o	o	
		o	o	o	o	
	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐%	
		๒๒	o	o	๒๒	
		o	o	o	o	
	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/ ๒๕๖๑
		o	o	o	o	ล.ว. ๒๕ มี.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม
		o	o	o	o	มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
		o	o	o	o	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน ขอตติดตั้ง
	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง
		o	o	o	o	และ นอกเขตเมือง
		o	o	o	o	
	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
		o	o	o	o	
		o	o	o	o	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑		
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบต.
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบต.
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบง.
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบต.
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบต.
๓.๓.๕ การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า	๙๕%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)	ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%	ผบง.
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๘	๐	๐	๑๘	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%	ผบง.
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๙๓	๐	๐	๑๙๓	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผบง.
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผบง.
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา							
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)							
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑		
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า							
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)							
สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐%		
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑	๐	๐	๑		กป.
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐		
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	#REF!		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑	๐	๐	๑		กป.
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐			
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือ เขตอุตสาหกรรม	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		-					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-					
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถึจกวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)							
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๒๒	๐	๐	๒๒		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)							
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ kVA แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ kVA	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๖							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา							
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)							
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑		
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	๑๐๐%		
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๙	๖	๐	๑๕		
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
รับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)							
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	๙๕%					ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ							
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๘	๐	๐	๑๘		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๙๓	๐	๐	๑๙๓		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐				
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)							